

## 【イギリス】 2015年消費者権利法—基準と是正措置の統合—

海外立法情報課 岡久 慶

\* 2015年3月26日、2015年消費者権利法が成立した。この法律は、消費者の権利を守る過去の法律を統合し、消費者契約の統一基準を定め、違反があった場合の是正措置を定めている。

### 1 背景と経緯

イギリスの消費者の権利は、もともと判例法によって認められたものが制定法化され、特に過去30年の間に様々な法律が制定されることで発展してきた。その結果、権利自体を定める法律が12本、関連法を執行する当局の調査権限を定める法律が約60本と、規定の断片化、重複化が進み、非常に分かりにくいことが問題視されるに至った。

前連立政権はこの状況がイギリスの競争力を損なうとの観点から、消費者法の近代化と統合を図るための公開協議を2012年から開始し、保守党単独政権となった2015年3月26日に2015年消費者権利法（Consumer Rights Act 2015 c.15、以下「2015年法」）を成立させた。

2015年法は3部101か条附則10から構成される。第1部は物品、電子コンテンツ及びサービス（例：清掃、家屋修繕）の消費者契約において、消費者が要求できる基準及びこれの違反があった際の是正措置を求める権利を定め、第2部は消費者契約における不公正条項に関する法律の改正及び統合を定め、第3部は雑則を定める。ここでは第1部の枠組みを取り上げる。なお、2015年法第1部が定める消費者契約違反是正措置の規定は、消費者が一般の契約法に基づいて、損害賠償請求等を行うことを妨げるものではない。

### 2 2015年消費者権利法第1部の概要

#### (1) 物品の消費者契約

物品の消費者契約は形態が多様であり、①金銭の支払いに対して商品を提供する「販売」、②物品の所有権移転を想定しない「物品の貸借」、③貸借期間終了時に買取りが可能となる「買取選択権付き賃貸借」、④金銭のやり取りが存在しないか、副次的なものに限定される「物品の移管」等が存在する。

物品の消費者契約に関して違反があった場合に、消費者が有する主な是正措置の権利は次のとおりである。(A)30日以内に物品を返却し、それから14日以内に返金を受ける「短期拒否権」(short-term right to reject)、(B)「修理又は交換権」(right to repair or replacement)、(C)値引きを受けるか、使用の度合いに応じて部分的な返金を受ける「値引又は最終的拒否権」(right to a price reduction or the final right to reject) (表1参照。なお、表1～3はいずれも法律の説明文書に基づき筆者作成)。

表1 物品に関する基準違反と是正措置

基準違反の種類	消費者の有する是正措置の権利
---------	----------------

満足できる品質でない	(A)、(B)、(C)
消費者が契約時に提示した目的に沿わない	(A)、(B)、(C)
契約前の説明と異なる	(A)、(B)、(C)
契約前の補足的な説明と異なる	物品の値段を上限とした損失額の回収
サンプル品（物品の一部の見本）と異なる	(A)、(B)、(C)
見本品と異なる	(A)、(B)、(C)
販売者に責任がある不正確な物品の設置	(A)、(C)
電子コンテンツと物品が納品されたが前者に不備がある（例：CD内のデータが破損）	(A)、(B)、(C)
販売者が物品を消費者に届けなかった	(A)、(C)とは別形態で物品を返却し、返金を得る
物品に最初知らされていなかった抵当権が付属している	2015年法内で定められた措置はないが訴訟は可能
消費者が邪魔されることなく物品を所持できない（販売者又はその他の権利者の介入がある）	2015年法内で定められた措置はないが訴訟は可能

## (2) 電子コンテンツの消費者契約

当該消費者契約は、金銭で購入するもの、有償の物品・電子コンテンツ・サービス等に付属するもの（例：雑誌付録ソフト等）、もともと金銭で購入された代替物で購入されたもの（例：課金で入手したゲーム内通貨で購入したゲーム内の物品）等を含む。

電子コンテンツの消費者契約に関して違反があった場合に、消費者が有する主な是正措置の権利は次のとおりである。(A)「修理又は交換権」(right to repair or replacement)、(B)「値引権」(right to a price reduction)、(C)「全額払戻権」(right to a refund)（表2参照）。

表2 電子コンテンツに関する基準違反と是正措置

基準違反の種類	消費者の有する是正措置の権利
満足できる品質でない	(A)、困難な場合は(B)
消費者が契約時に提示した目的に沿わない	(A)、困難な場合は(B)
契約前の説明と異なる	(A)、困難な場合は(B)
契約前の補足的な説明と異なる	物品の値段を上限とした損失額（金銭又は代替物）の回収
販売者が物品を消費者に届けなかった	(C)
電子コンテンツによる機器又はその他の電子コンテンツに対する被害	修理又は適切な賠償

## (3) サービスの消費者契約

清掃や家屋修繕等のサービスの消費者契約における特徴は、書面であれ、口頭であれ、サービス自体及び業者に関する説明が、契約に含まれているものとして重く扱われることである。サービスの消費者契約に関して違反があった場合に、消費者が有する主な是正措置の権利は次のとおりである。(A)「サービスの反復要求権」(right to require repeat performance)、(B)「値引権」(right to a price reduction)（表3参照）。

表3 サービスに関する基準違反と是正措置

基準違反の種類	消費者の有する是正措置の権利
十分な注意と技能で遂行されていない	(A)、困難な場合は(B)
妥当な時間の内に遂行されていない	(B)
説明どおりに遂行されていない	(A)、困難な場合は(B)
業者についての説明どおりに遂行されていない	(B)

注（インターネット情報は2015年10月19日現在である。）

(1) 表の作成にあたっては次の資料を参照した。*Explanatory Notes: Consumer Rights Act 2015*. <<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/6/contents>>